

Raport z badania zadowolenia klientów z poziomu świadczenia usług w Urzędzie Gminy Krotoszyce

W okresie od 2 listopada do 31 grudnia 2017 r. przeprowadzono badanie satysfakcji i oczekiwań klientów urzędu gminy w formie anonimowych ankiet. Ankiety można było przesłać w formie elektronicznej na adres urzędu lub dostarczyć w formie papierowej poprzez wrzucenie jej do urny znajdującej się na parterze budynku urzędu gminy.

Wyniki ankietyzacji przedstawiają się następująco:

1. Ilość złożonych ankiet – 10

2. Rodzaj załatwianych spraw :

* sprawy dot. zezwolenia na wycinkę drzew - **1 osoba**

* sprawy dot. meldunku – **2 osoby**

* sprawy dot. wydania dowodu osobistego – **3 osoby**

* sprawy dot. stypendium szkolnego – **2 osoby**

* sprawy dot. działalności gospodarczej – **2 osoby**

Ankieterzy bardzo dobrze ocenili sposób załatwianych w/w spraw w urzędzie.

3. Rodzaj klienta : - osoby fizyczne: 10,

4. Płeć : - kobieta : 8

- mężczyzna : 2

5. Wykształcenie : - podstawowe: 0,

- zawodowe: 3,

- średnie : 7,

- wyższe: 0.

6. Wiek: - do 20 lat - 0,

- 21-40 - 1 osoba

- 41-60 - 9 osób

- 60 i więcej - 0

7. Zastrzeżenia do pracy urzędu : nie zgłoszono zastrzeżeń.

8. Propozycje rozwiązań przyczyniających się do usprawnienia pracy urzędu: nie zgłoszono propozycji

9. Ogólna ocena pracy urzędu:

- bardzo słaba	0,
- słaba	0,
- średnia	0,
- dobra	1,
- bardzo dobra	9 .

10. Uwagi i wnioski dot. strony internetowej i BIP:

- 2 osoby stwierdziły, że informacje umieszczane na stronie internetowej i BIP są zadawalające,

- pozostałe osoby nie wypowiedziały się w tej kwestii.

Krotoszyce, dnia 09.01.2018 r.

Sporządziła :

Sawczuk Danuta

Inspektor ds. organizacyjnych